**Приложение**

**План мероприятий по реализации Стратегии развития системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ракитянский район» на 2022-2030 годы**

| **№ п/п** | **Мероприятия, реализуемые в рамках Стратегии** | **Ожидаемый результат** **(итоговый документ)** | **Отчет о выполнении** | **Ответственные исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел I. Мероприятия по совершенствованию и развитию** **нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей** |
| 1.1. | Анализ изменений в федеральных нормативных правовых актах и приведение муниципальных нормативных правовых актов в области регулирования сферы потребительского рынка в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации | Обеспечение правового регулирования системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне, актуализация и совершенствование нормативных правовых актов | В 2022 году была утверждена постановлением администрации Ракитянского района от 14.02.2022 года № 29 "Стратегия развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе "Ракитянский район".При необходимости нормативные правовые акты в обязательном порядке приводятся в соответствие на уровне органов местного самоуправления муниципального образования.  | Управление экономического развития |
| **Раздел II. Развитие и укрепление муниципальной системы защиты прав потребителей** |
| 2.1. | Проведение анализа обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, включая анализ в отдельных сферах потребительского рынка | Аналитический отчет, отражающий анализ обращений в отдельных сферах потребительского рынка | На основании анализа обращений от населения в отдельных сферах потребительского рынка установлено, что из общего количества поступивших за 2022 год письменных заявлений (14) покупатели обращались за консультацией в части несоблюдения сроков поставки заказанного товара (7 обращений), выявление недостатков в товарах с установленным гарантийным сроком (2 обращения), невыполнение требований о возврате денежных средств за некачественный товар (2 обращения), не исполнение условий договора (3 обращения).На основании поступивших обращений покупателям оказаны консультативные услуги, проведена разъяснительная работа с руководителями объектов торговли, по двум фактам нарушения прав потребителей написаны претензии в результате чего все обращения урегулированы в досудебном порядке. Потребителям возмещено 102 тыс.рублей.  | Управление экономического развития |
| 2.2 | Создание условий для обеспечения эффективной защиты конституционных прав граждан по месту их жительства посредством организации деятельности единых общественных приемных по защите прав потребителей, осуществляющих следующие функции:- рассмотрение письменных обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав;- проведение системного анализа поступивших обращений и подготовка предложений по принятию мер в соответствующие структуры органов местного самоуправления;- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и интересов граждан-потребителей;- оказание консультационной помощи по вопросам законодательства, действующего в сфере защиты прав потребителей | Аналитический отчет, отражающий организацию деятельности общественных приемных по защите прав потребителей | **На территории Ракитянского района** **работает общественная приемной местного отделения Всероссийской политической партии "Единая Россия", расположенная по адресу п. Ракитное ул. Пролетарская д.20.****Прием ведёт начальник отдела развития потребительского рынка, ценообразования и тарифов управления экономического развития администрации Ракитянского района За период 2022 года обращений не поступало.** | Управление экономического развития района |
| 2.3 | Организация и проведение отраслевых совещаний и семинаров по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) с хозяйствующими субъектами всех сфер потребительского рынка. | Количество проведенных мероприятий | В 2022 проведено 3 онлайн-совещания для руководителей сферы потребительского рынка по вопросам торговой деятельности. Общее количество участников - 709 чел. | Управление экономического развития |
| 2.4 | Организация функционирования телефона «Горячая линия» и оказание консультативных услуг по вопросами защиты прав потребителей, поступившим по телефону и электронной почте | Количество оказанных консультаций | В Ракитянском районе организован и работает телефон "Горячая линия", по которому потребители могут сообщить о нарушении правил торговли, фактах повышения цен на продовольственные товары, организации торговли в неустановленных местах, о реализуемой продукции ненадлежащего качества, а также получить бесплатную консультацию в сфере защиты прав потребителей. За отчетный период поступило 89 обращений. | Управление экономического развития |
| 2.5. | Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей в сельских поселениях района с целью выявления нарушений законодательства в сфере потребительского рынка для принятия мер по их устранению, а также консультирование потребителей | Создание условий для защиты прав потребителей, проживающих в сельских населенных пунктах | На территории сельских поселений Ракитянского района приказами назначены уполномоченные по защите прав потребителей. За период 2022 года поступило 49 обращений. | Управление экономического развития района;Главы сельских поселений |
| **Раздел III. Проведение анализа и прогнозирования ситуации в сфере защиты прав потребителей**  |
| 3.1 | Организация и проведение анкетирования, социологических опросов среди различных групп населения с целью проведения анализа для оценки:- качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг),- эффективности существующей в районе системы информирования и просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей,- деятельности органов местного самоуправления Ракитянского района по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей на территории района  | Количество мероприятий | В 2022 году был проведен социологические опросы проведен на темы: "Что мы покупаем?", «Какие товары они покупают чаще всего?», «Каково качество приобретаемых товаров?», «Бывали ли случаи покупки некачественного или испорченного товара?». Студенты Ракитянского агротехнологического техникума прошли онлайн тестирование сайте Академии Роскачества, также был проведен социологический опрос на предмет оценки удовлетворенности населения доступностью объектов потребительского рынка для маломобильной группы населения.Результаты социологического опроса показали удовлетворенность населения в данном направлении.Общее количества участвующих в соцопросах составляет около 600 человек. | Управление экономического развития района;Отдел по делам молодежи управления физической культуры спорта и молодежной политики;Главы администраций городских и сельских поселений;МБУК «Централизованная библиотечная система» |
| 3.2 | Разработка комплекса мероприятий, связанных с развитием системы защиты прав потребителей и механизма их реализации для включения в ежегодный план реализации муниципальной программы «Содействие развития экономического потенциала Ракитянского района". | Подготовленный комплекс мероприятий  | В ежегодный план муниципальной программы «Содействие развития экономического потенциала Ракитянского района" включен показатель "Количество рассмотренных обращений по защите прав в общем количестве поступивших обращений-100% ежегодно". | Управление экономического развития района |
| 3.3 | Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг | Аналитический материал | Периодически проводится населением оценка эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований области по критерию Производство и Торговля. | Управление экономического развития района |
| **Раздел IV. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов, способствующих повышению потребительской активности населения** |
| 4.1 | Обеспечение населения информацией предусматривающей размещение в сети Интернет базы данных, включающей следующую информацию для потребителей:-сведения о структурном подразделении по защите прав потребителей администрации Ракитянского района;-сведения о территориальных отделах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории района;-перечень независимых экспертных организаций, оказывающих услуги по проведению независимой экспертизы товаров, действующих на территории Белгородской области;-месторасположение и режим работы единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей;- прочая актуальная информация в сфере защиты прав потребителей | Созданная база данных  | На сайте органов местного самоуправления созданы разделы ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ РЫНОК, и ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, в которых на постоянной основе размещается вся актуальная информация для потребителей. | Управление экономического развития района;отдел информационных технологий управления организационно-контрольной и информационно-аналитической работы |
|  | Разработка и издание тематических информационных материалов для потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка | Количество разработанных информационных материалов | МБУК "Центральная библиотечная система" были разработано и издано около 300 тематических информационных материалов для потребителей и предпринимателей по вопросам прав потребителей в различных сферах потребительского рынка. | Управление экономического развития района; МБУК «Централизованная библиотечная система»;Отдел по делам молодежи. |
| 4.3 | Размещение и распространение тематических информационных материалов для потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка |  | В 2022 году МБУК "Центральная библиотечная система" были размещены и распространены памятки и буклеты на тему "Качественное питание – залог здоровья», «В помощь потребителю», «Закон на страже прав потребителей»,«Знаем, что потребляем», «Качественная продукция -здоровая нация», «[Это должен знать каждый!](https://korocha.bezformata.com/word/eto-dolzhen-znat-kazhdij/556824/)», «Учимся качеству». Общее количество распространенных информационных материалов составило более 300 шт. | Управление экономического развития района; МБУК «Централизованная библиотечная система»;Отдел по делам молодежи. |
| 4.4 | Обеспечение работы специализированной рубрики по защите прав потребителей в формате «Вопрос-ответ» на официальном сайте органов местного самоуправления администрации района | Количество размещенных/распространенных  | Потребители имеют возможность обратиться к специалисту за консультацией по защите прав потребителей на официальном сайте органов местного самоуправления.За отчетный период обращений не поступало. | Управление экономического развития района |
| 4.5 | Организация функционирования телефона «Горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей для принятия оперативных мер и проведения системного анализа поступивших сообщений | Количество обращений | На основании обращений по телефону "Горячая линия" специалисты управления экономического развития администрации района осуществляют личные встречи и беседы с руководителями объектов потребительского рынка, в которых установлены нарушения правил торговли. | Управление экономического развития |
| 4.6 | Поддержание в актуальном состоянии раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте органов местного самоуправления Ракитянского района, размещение тематического информационного материала по вопросам защиты прав потребителей в средствах массовой информации, а также в социальных сетях | Количество мероприятий | Раздел "Защита прав потребителей" поддерживается в актуальном состоянии. За период 2022 года размещено-20 информационных материала по вопросам защиты прав потребителей, также данная информация размещается в средствах массовой информации (3 публикации) и в социальных сетях (5 материалов) | Управление экономического развития района |
| 4.7 | Организация и проведение рабочих встреч, семинаров, «круглых столов» и т.п., для руководителей сферы потребительского рынка, посвященных современным проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг | Количество размещенных материалов | В 2022 году проведено 3 онлайн-совещания для руководителей сферы потребительского рынка по вопросам торговой деятельности. Общее количество участников - 709 чел. | Управление экономического развития района;МБУК «Централизованная библиотечная система».Территориальный отдел Управление Роспотребнадзора по Белгородской области в Яковлевском районе (по согласованию) |
| 4.8 | Организация и проведение в учебных заведениях района олимпиад, внеклассных уроков, часов, посвящённых проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг, приуроченных к определённым датам (Всемирному дню защиты прав - 15 марта, потребителей, Европейской неделе качества – первая неделя ноября). | Количество мероприятий | В течение 2022 года среди студентов Ракитянского агротехнологического техникума организованы тематические часы на тему: "Что я знаю о качестве?", "Выбираем качественные покупки и услуги", "Качество - это ...", урок качества на тему: "Как выбрать качественные продукты". Общее количество участников-2150 чел. | Управление экономического развития района; Управление образования администрации района; ОГАПОУ «Агротехнологический техникум»;Территориальный отдел Управление Роспотребнадзора по Белгородской области в Яковлевском районе (по согласованию);ОМВД РФ по Ракитянскому району (по согласованию) |
| 4.9 | Организация и проведение в рамках Европейской недели качества широкой информационной кампании для населения, направленной на: -формирование негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции; -формирование среди населения положительного имиджа продукции местных производителей;-пропаганда защиты окружающей среды и т.п.  | Количество проведенных мероприятий/подготовленный и размещенный материал  | На официальном сайте органов местного самоуправления администрации Ракитянского района и межрайонной газете "Наша Жизнь" размещено 2 информационных материала, посвященных Неделе качества на тему "Покупки - ответственное дело", "Вниманию хозяйствующим субъектам, осуществляющим розничную продажу алкогольной продукции". | Управление экономического развития района;АНО Редакция газеты «Наша жизнь» |
| 4.10 |  Оказание консультативных услуг населению сельских поселений посредствам выездных встреч в рамках проведения «Недели территории», в том числе с участием представителей осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка | Количество выездных встреч | В рамках "Декады территории" специалистами управления экономического развития были проведены встречи с населением в ходе которых оказывались консультативные услуги. Общее количество выездных встреч/человек 10/26 | Управление экономического развития района; Территориальный отдел Роспотребнадзора по Белгородской области в Яковлевском районе (по согласованию);ОМВД РФ по Ракитянскому район (по согласованию) |
| 4.11 | Активизация работы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях сельских поселений района в форме отчетной информации о количестве обращений и принятых мерах по урегулированию спорных ситуаций для предоставления в управление по развитию потребительского рынка | Количество поступивших обращений | Ежемесячно, уполномоченные по защите потребителей предоставляют информацию о поступивших обращениях от потребителей.Общее количество обращений составляет - 49 шт. | Управление экономического развития района;Уполномоченные по защите прав потребителей. |
| **Раздел V. Организация правового обучения и пропаганды знаний в сфере потребительского образования** |
| 5.1 | Проведение обучающих семинаров, рабочих встреч с целью оказания консультативной помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей  | Количество проведенных семинаров | В 2022 году проводились обучающие рабочие встречи, направлялись информационные материалы через созданную группу "Торговые объекты района".Общее количество участников мероприятий составило около 300 чел | Управление экономического развития района; Территориальный отдел Роспотребнадзора по Белгородской области в Яковлевском районе (по согласованию);ОМВД РФ по Ракитянскому район (по согласованию) |
| 5.2 | Организация и проведение среди населения района потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью повышения потребительской культуры граждан | Информационная справка  | В рамках празднования мероприятия, посвященного "Всемирному дню защиты прав потребителей" был проведен ряд мероприятий направленный на просвещение населения с целью повышения потребительской культуры граждан.Общее количество мероприятий/участников - 31/1325  | Управление экономического развития района   |
| 5.3 | Оказание консультативной помощи субъектам малого и среднего предпринимательства, также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности | Количество оказанных консультаций  | На постоянной основе специалисты управления экономического развития оказывают консультативные услуги субъектам малого и среднего предпринимательства, также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности. Общее количество оказанных консультаций составляет - 26 обращений. | Управление экономического развития района |
| 5.4 | Проведение обучающих семинаров с уполномоченными лицами по вопросам защиты прав потребителей в сельских поселениях района для организации их работы, с целью оказания практической помощи населению по месту жительства, с предоставлением нормативно-правовых актов, методических рекомендаций, образцов необходимой документации и т.п.  | Количество проведенных мероприятий |  | Управление экономического развития района;Уполномоченные по защите прав потребителей. |
| 5.5. | Проведение обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов малого предпринимательства посредствам размещения актуальной информации в соц.сетях, мобильных приложениях и др. источников с целью информирования по актуальным вопросам ведения бизнеса, оказания помощи по основам законодательства о защите прав потребителей | Повышение уровня осведомленности в сфере потребительского рынка | На постоянной основе в созданных группах мобильных приложений и социальных сетях и других средствах массовой информации размещается актуальная информация, касающаяся вопросов поддержки и ведения бизнеса, в том числе законодательные акты.Общее количество размещенной информации - 19 шт. | Управление экономического развития района |
| 5.6 | Организация тематических книжных выставок, комплектование книжных фондов справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей в библиотечных центрах правовой информации | Количество оформленных тематических книжных выставок | В филиалах МБУК "Централизованная библиотечная систем" ежеквартально оформляются тематические книжные выставки "Что нужно знать потребителю", "Здоровая еда - здоровая нация", "Грамотный потребитель", "Экология-залог здоровья". | МБУК «Централизованная библиотечная система» |
| 5.7 | Создание и поддержание в актуальном состоянии в образовательных учреждениях специализированных информационных стендов «Уголок потребителя» необходимого нормативного правового и дидактического материала, а также информации о недопущении употребления несовершеннолетними алкогольной продукции и пива с обязательным указанием номера «Телефона доверия» в ОМВД РФ по Ракитянскому району | Количество информационных стендов с размещенной информацией/ количество размещенной информации | Во всех общеобразовательных учреждениях района имеются информационные стенды, где размещается информация о воздействии пагубных привычек на здоровье несовершеннолетнего, о правах и обязанностях человека, а также прочий информационный материал. Общее количество оформленных уголков- 15 шт. | Управление образования;Управление экономического развития |
| **Раздел VI. Развитие системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров** |
| 6.1 | Проведение мониторинга потребительского рынка района с целью прогнозирования потребности в квалифицированных кадрах и специалистах сферы потребительского рынка на краткосрочную и долгосрочную перспективы | Составленный прогноз |  На постоянной основе совместно с ЦЗН Ракитянского района проводится мониторинг потребности в квалифицированных кадров на потребительском рынке района. Образовавшиеся вакансии заполняются с помощью службы занятости  | Управление экономического развития района;Хозяйствующие субъекты |
| 6.2 | Организация рабочих встреч, семинаров и других мероприятий с хозяйствующими субъектами, направленных на повышение квалификации субъектов малого и среднего предпринимательства  | Повышение уровня профессионального образования и культуры обслуживания сферы защиты прав потребителей | Обучающие мероприятия направленные на повышение уровня квалификации проводятся в ходе рабочих встреч и личных бесед с руководителями и работниками объектов потребительского рынка.За 2022 год общее количество прошедших обучение составляет 421 чел. | Управление экономического развития района;Хозяйствующие субъекты |
| 6.3 | Сотрудничество с отраслевыми учебными заведениями среднего профессионального образования, оказывающих образовательные услуги, для организации подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников сферы торговли и общественного питания с учетом современных требований потребительского рынка | Количество обученных работников | На базе ОГАПОУ "Ракитянский агротехнологический техникум" проводится обучение и переподготовка поваров и кондитеров, руководители объектов торговли проходят обязательные курсы в обучающих центрах г.Белгород.За 2022 год общее количество прошедших обучение составляет 243 чел. | Управление экономического развития района |
| **Раздел VII. Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка****путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг** |
| 7.1 | Организация и проведение ярмарок по реализации продовольственной продукции местных товаропроизводителей с целью формирования среди населения положительного имиджа продукции местных производителей, культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов и негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции. | Количество проведенных ярмарок | Еженедельно по пятницам на территории Ракиятнского района проводятся сельскохозяйственные ярмарки с привлечением местных товаропроизводителей.Общее количество проведенных ярмарочных мероприятий составляет -50 шт. | Управление экономического развития  |
| 7.2 | Организация и проведение мероприятий, посвященных «Дню работников торговли» «Дню работников бытового обслуживания населения и коммунальных услуг», «Дню предпринимательства» | Проведенное мероприятие | Ежегодно в Ракитянском районе на мероприятиях, приуроченных к празднованию профессиональных праздников чествуются лучшие работники сферы потребительского рынка. Общее количество мероприятий/награжденных человек- 4/21 | Управление экономического развития  |

 **Начальник управления**

 **экономического развития Э.В. Макаренко**